

## Omakannan palvelukuvaus 1.11.2021

Kela, Kanta-palvelut

1.11.2021

## Muutoshistoria

Versio	Muutos	Tekijä	PVM
1.0	Yleinen palvelukuvaus Omakanta-palvelusta	[Nimi]	04.01.2019
1.1	Palvelukuvauksen päivitys ja Omakanta-palvelun uudet ominaisuudet.	[Nimi]	1.11.2021

## Sisällys

Muutoshistoria .....	1
1 Johdanto.....	3
2 Ympäristövaatimukset.....	4
3 Palveluun kirjautuminen .....	4
4 Toiminnallisuudet .....	4
5 Omakannan hyödyntämät näkymät .....	6
5.1 Omakannan hyödyntämät potilastiedot .....	6
5.2 Alaikäisen puolesta asiointi ja Omakannan hyödyntämät näkymät.....	7
5.3 Täysi-ikäisen puolesta asiointi ja Omakannan hyödyntämät näkymät .....	7
6 Tietojen oikeellisuus.....	8
7 Ennen yhteydenottoa Kanta-palveluihin .....	8
8 Häiriötilanteet .....	10
9 Käyttäjistä tallennettavat tiedot ja tietojen säilytysajat .....	11
10 Tietoturvallisuudesta ja palvelun saatavuudesta .....	11
11 Yhteydenotto .....	12

## 1 Johdanto

Tämä dokumentti on yleinen kuvaus Kanta-palvelujen Omakannan toiminnasta. Palvelun lyhyt käyttöohje on koottu toiseen liitteeseen.

Omakanta on lakisääteinen sähköinen asiointipalvelu kaikille kansalaisille, joilla on suomalainen henkilötunnus. Vuonna 2020 Omakantaan kirjautui yhteensä 2,7 miljoonaa eri käyttäjää. Kirjautumisia Omakantaan oli vuonna 2020 lähes 2,5 miljoonaa kuukaudessa, joista kirjautuneita eri henkilöitä oli noin 870 000 kuukaudessa.

Terveystietojen organisaation liittyessä Kanta-palveluihin potilaasta tallennetut tiedot alkavat näkyä kansalaiselle Omakannassa. Tiedot näkyvät niille potilaille, joiden terveystietoja on tallennettu Potilastiedon arkistoon ja joille on kirjoitettu sähköisiä reseptejä. Kaikki julkisen puolen terveystietojen tuottajat ja suurin osa yksityisistä palveluntuottajista on liittynyt Kanta-palveluihin. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) velvoittaa yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajan liittymään valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen käyttäjäksi, jos palvelunantajalla on käytössään asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitettu tietojärjestelmä. Omakanta on käytössä suomeksi ja ruotsiksi. Tallennetut tiedot näytetään Omakannassa sillä kielellä, millä ne on kirjattu Kanta-palveluihin.

Omakannan tavoite on, että potilaat osallistuvat oman terveytensä edistämiseen ja hoitoon. Omakannan kautta potilas voi tarkistaa, mitä tietoja hänestä on kirjattu terveydenhuollossa. Käyttäjä näkee myös reseptinsä ja terveystietojensa luovutukset. Omakannassa potilas voi antaa potilastietojensa luovutuslupia (entinen suostumus), tehdä kieltoja ja tallettaa hyvinvointisovelluksien avulla itseä koskevia tietoja Omatietovarantoon. Lisäksi potilas voi lähettää resepteistä uusimispyyntöjä ja tehdä elinluovutus- ja hoitotahdon. Nämä toimet säästävät terveydenhuollon henkilökunnan aikaa.

Alle 18-vuotiaat pääsevät palveluun, mikäli heillä on siihen tarvittavat tunnistautumisvälineet, esim. omat pankkitunnukset. Huoltajat voivat asioida Omakannassa kaikkien alaikäisen lasten puolesta. 1.10.2020 alkaen huoltajalle on voitu näyttää myös 10-17 -vuotiaan huollettavan lapsen tietoja, mikäli terveydenhuollossa on tehty tarvittavat muutostyöt potilastietojärjestelmiin. Täysi-ikäisen puolesta asiointi Suomi.fi-valtuudella on alkanut maaliskuussa 2021.

## 2 Ympäristövaatimukset

Omakanta-palvelu ei vaadi erillisiä ohjelmistoja tai komponentteja asennettavaksi laitteelle. Omakanta-palvelu toimii yleisimmin käytössä olevilla ja valmistajien tukemilla käyttöjärjestelmillä, selaimilla sekä niiden yhdistelmillä.

Vanhentunut käyttöjärjestelmä tai selain ei tue nykyisiä tietoturvastandardeja ja –suosituksia. Näin ollen Omakanta ei toimi kaikissa vanhentuneissa selaimissa tai selaimissa, joita käytetään vanhentuneen käyttöjärjestelmän kanssa.

## 3 Palveluun kirjautuminen

Omakanta-palveluun kirjaudutaan osoitteesta [www.kanta.fi](http://www.kanta.fi)

Omakanta-palveluun kirjaudutaan käyttäen Suomi.fi-tunnistamista, jonka avulla voi kirjautua kaikkiin suomalaisiin julkishallinnon sähköisiin palveluihin, mitkä edellyttävät vahvaa tunnistamista. Tunnistaminen tapahtuu pankkitunnisteilla, sähköisellä henkilökortilla, mobiilivarmenteella tai terveyden- ja sosiaalihuollon ammatti- tai organisaatiokortilla. Palveluun voi kirjautua vain henkilö, jolla on käyttämässään varmenteissa suomalainen henkilötunnus.

Suomi.fi-tunnistuksella Omakannan käyttäjä tunnistetaan vahvalla sähköisellä tunnistuksella. Suomi.fi-valtuuksien avulla voidaan tarkistaa henkilön valtuudet ja toimivalta asioida sähköisesti toisen henkilön puolesta. Valtuuksia varmistettaessa Omakanta tekee automaattisen kyselyn Suomi.fi-valtuuksiin, joka ilmoittaa, onko asioivalla oikeutta tai valtuutta asioida toisen puolesta. [Lue lisää Suomi.fi-tunnistuksesta.](#)

Yhdellä kirjautumisella voi käyttää kaikkia Suomi.fi-tunnistusta käyttäviä palveluja ilman erillistä kirjautumista. Kirjautuminen on kerrallaan voimassa 32 minuuttia. Myös uloskirjautuminen tapahtuu samanaikaisesti kaikista asiointipalveluista. Kirjautuminen Omakantaan ei ole mahdollista muiden maiden tunnistusvälineillä.

## 4 Toiminnallisuudet

Käyttäjät voivat **selata** seuraavia tietoja, mikäli niitä on tallennettu Kanta-palveluihin:

- reseptit, lääkeostot ja reseptien luovutustiedot
- diagnoosit

- palvelutapahtumat eli käynnit ja hoitajaksot (kertomustyyppinen potilaskertomusteksti)
- kuvantamistutkimukset
- laboratoriotutkimukset
- läheteet
- mittaukset
- riskitiedot
- rokotukset
- suun terveydenhuollon kirjaukset ja hammastarkastukset
- terveys- ja hoitosuunnitelma
- todistukset ja lausunnot
- toimenpiteet
- hyvinvointitiedot
- terveystietojen luovutustiedot (ei puolesta asiointissa käytössä)
- koronastodistukset

Käyttäjät voivat **hallita** seuraavia tietoja:

- reseptien uusimispyynnöt
- reseptejä koskevat luovutuskiellot
  - ei käytössä puolesta asiointissa
  - ei käytössä alaikäisellä
- Kanta ja sairaanhoitopiirien yhteisrekistereitä koskeva informaatio
  - ei käytössä alaikäisellä
  - puolesta asiointissa huoltaja voi kuitata informaation vain, mikäli alaikäinen itse ei ole kuitannut sitä terveydenhuollossa
- Kanta ja sairaanhoitopiirien yhteisrekistereitä koskevat luovutuskiellot (kohdistuen palvelunantajaan tai sen rekisteriin tai käyntiin/hoitajaksoon)
  - ei alaikäisellä eikä puolesta asiointissa käytössä
- Luovutuslupa
  - ei alaikäisellä käytössä
  - puolesta-asiointissa huoltaja voi perua vain itse antamansa luovutuslupan (ei alaikäisen itsensä tai toisen huoltajan antamaa luovutuslupaa)
- suostumus sähköisiin resepteihin Euroopassa
  - ei käytössä alaikäisellä tai alaikäisen puolesta asiointissa
- elinluovutustahto

- ei käytössä alaikäisellä eikä puolesta asioinnissa
- hoitotahto
  - ei käytössä alaikäisellä eikä puolesta asioinnissa
- hyvinvointitietojen poisto sekä hyvinvointisovellusten luvitus

Omakanta-palvelu hakee käyttäjän tietoja väestötietojärjestelmästä (VTJ) kirjautumisen yhteydessä. Tiedot haetaan ensisijaisesti Kelan VTJ-kopiosta ja tämän estyessä toissijaisesti Suomi.fi-palvelun kirjautumisen yhteydessä palauttamista tiedoista. Omakanta käyttää VTJ-tiedoista saatuja nimitietoja tallennettaviin asiakirjoihin (esim. reseptin uusimispyyntö, informaatio, luovutuslupa, kiellot, tahdonilmaisut). Mikäli VTJ-tietoja ei saada Kelan VTJ-kopioista eikä myöskään Suomi.fi-palvelun kautta, käyttäjä kirjataan ulos Omakannasta heti kirjautumisyrityksen yhteydessä.

## 5 Omakannan hyödyntämät näkymät

### 5.1 Omakannan hyödyntämät potilastiedot

Omakanta-palvelu hyödyntää pääosin Potilastiedon arkistoon tallennettujen asiakirjojen rakenteista tietosisältöä. Käynnin/hoitjakson potilaskertomuksessa näytetään eri tiedot riippuen siitä, onko kyseessä avohoidon vai osastohoidon käynti.

Potilaskertomustekstissä näytettävä tieto näytetään arkistoiduista asiakirjoista tekstimuotoisesta osuudesta. Pääsääntöisesti edellytys potilaskertomustekstin näyttämiseksi käynnin/hoitjakson tiedoissa on, että kyse on nimenomaan kertomustyyppisestä tekstistä, joka on arkistoitu Kanta-palvelujen Potilastiedon arkistoon. Terveystietojen avulla voidaan arkistoida tietoja myös esimerkiksi lomakkeille ja nämä eivät ole kertomustekstiä eikä niitä välttämättä kaikkia näytetä Omakannassa.

Omakannassa näytettävän tiedon on oltava tallennettuna asiakirjan viimeisimpään versioon ja tietoa ei näytetä, mikäli asiakirjan viimeinen versio on mitätöity.

Omakannassa ei näytetä tietoja myöskään, mikäli asiakirjalle on terveydenhuollossa merkitty viivästys tietojen näyttämiseen tai mikäli asiakirjan on merkitty sisältävän tietoja toisesta henkilöstä.

Omakanta näyttää vain niiden asiakirjojen tietoja, joissa potilaan henkilötunnuksiksi on merkitty Omakantaan kirjautuneen henkilön henkilötunnus ja vain niistä asiakirjoista, jotka on yhdistetty tälle henkilölle kirjattuun käyntiin/hoitjaksoon.

## 5.2 Alaikäisen puolesta asiointi ja Omakannan hyödyntämät näkymät

1.8.2016 alkaen Omakannassa otettiin käyttöön alaikäisen puolesta asiointi koskien alle 10-vuotiaita lapsia. Sen jälkeen tietoja on voitu näyttää huoltajalle, kunhan henkilöllä on oikeus lapsen puolesta asiointiin eli huoltajuus on voimassa. Mikäli käynti terveydenhuollossa on tapahtunut 1.8.2016 jälkeen ja lapsen ollessa alle 10-vuotias, tiedot näkyvät Omakannassa. Toisin sanoen alle 10-vuotiaiden lasten huoltajille ja alaikäisille itselleen näytetään 1.8.2016 jälkeen syntyneet tiedot. Tiedot näytetään Omakannassa kaikille huoltajille samalla tavalla.

1.10.2020 alkaen on otettu vaiheittain käyttöön 10-17 -vuotiaiden puolesta asiointi, minkä jälkeen huoltaja on voinut asioida kaikkien alaikäisten puolesta Omakannassa. Tietojen näkyminen yli 10-vuotiaan alaikäisen lailliselle edustajalle Omakannassa on mahdollista siinä kohtaa, kun terveydenhuollon organisaatiossa on mahdollista kirjata rakenteisesti alaikäisen päätöskyky ja tahto tietojen luovuttamiseen. Potilastietojärjestelmien muutostyöt etenevät eri tahtiin eri paikkakunnilla ja palvelunantajilla. Muutostöistä johtuvan siirtymäajan terveystiedot eivät kuitenkaan näy jatkossakaan huoltajalle. Siirtymäajan tiedot ovat niitä, jotka on tallennettu päivittämättömään potilastiedonjärjestelmään alaikäisen ollessa 10-17 –vuotias.

Tietojen luovutuksesta huoltajille määrittää laki potilaan asemasta ja oikeuksista (potilaslain (785/1992) 9 §:n 2 momentti), jossa säädetään alaikäisen potilaan oikeudesta kieltää terveydentilaansa koskevien tietojen antaminen potilaan huoltajalle tai muulle lailliselle edustajalle. Jos alaikäinen potilas on ammattilaisen arvion mukaan ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden kykenevä päättämään hoidostaan, hänellä on oikeus kieltää terveydentilaansa ja hoitoansa koskevien tietojen antaminen huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen.

[Lue lisää alaikäisen puolesta asioinnista.](#)

## 5.3 Täysi-ikäisen puolesta asiointi ja Omakannan hyödyntämät näkymät

Täysi-ikäisen puolesta asiointi valtuutuksella on alkanut Omakannassa maaliskuussa 2021. Täysi-ikäisen puolesta asiointia varten tarvitaan sähköisesti annettava Suomi.fi-valtuutus. Valtuuden voi antaa täysi-ikäiselle ja täysivaltaiselle henkilölle Suomi.fi-verkkopalvelussa.

Omakannassa voi asioida toisen aikuisen puolesta Suomi.fi:n **Terveydenhuollon asioiden hoito** -valtuudella. Se oikeuttaa katselemaan, ilmoittamaan ja vastaanottamaan valtuuttajan terveydentilaan liittyviä tietoja terveydenhuollon palveluissa.



Valtuutettu saa lähes samat oikeudet asiointiin Omakannassa kuin valtuuden antajalla on. Valtuutettu voi esimerkiksi uusia reseptejä ja katsella hoitotietoja, mutta hänellä ei ole oikeutta käsitellä elinluovutustahtoa, hoitotahtoa eikä hyvinvointitietoja.

[Lue lisää täysi-ikäisen puolesta asioinnista.](#)

## 6 Tietojen oikeellisuus

Omakanta näyttää terveydenhuollon kirjaamia tietoja sekä potilaasta että hänen lääkityksestään. Kanta-palvelut selvittää tietojen oikeellisuutta koskevat asiat, mikäli Kela on kirjattujen tietojen rekisterinpitäjä. Reseptit tallennetaan keskitetysti tietokantaan, jota kutsutaan Reseptikeskukseksi. Kela on Reseptikeskuksen rekisterinpitäjä eli jos haluat tarkastaa Reseptikeskukseen tallennettujen reseptien oikeellisuutta, tarkastuspyynnön voi lähettää Kelalle.

Potilastietojen oikeellisuudesta Kela ei kuitenkaan vastaa, koska potilastiedot kirjataan terveydenhuollossa käynnin yhteydessä potilastietojärjestelmiin, minkä johdosta terveydenhuollon organisaatio on potilastietojen rekisterinpitäjä. Mikäli potilastiedoissa on puutteita tai virheitä, potilas ohjataan ottamaan yhteys oman terveydenhuollon yksikön rekisterinpitäjään, joka on tietosuojavastaava. Potilas voi olla tietosuojavastaavaan yhteydessä, mikäli herää epäily väärälle henkilölle kirjaamisesta tai muusta virheellisestä potilastiedosta.

## 7 Ennen yhteydenottoa Kanta-palveluihin

Ennen yhteydenottoa Kanta-palveluihin terveydenhuollon organisaatiossa tarkistetaan asiakkaan tiedot Arkistonhoitajan käyttöliittymällä eli ovatko tiedot tallentuneet Potilastiedon arkistoon ja asiakirjaa ei ole viivästetty. On myös tarkistettava, mihin palvelutapahtumaan / mille päivälle lausunto on arkistoitu. Mikäli organisaatiossa ei selviä syy ongelmatilanteelle, organisaatio tekee häiriöilmoituksen Kanta-palveluille. Potilasta ei tule ohjata ottamaan yhteyttä Kanta-palveluihin. [Lisää tietoa aiheesta ammattilaisille.](#)

Jos arkistoituja/tallennettuja tietoja ei näy Omakannassa, tulee ennen yhteydenottoa tarkistaa, että

### Potilas

- on käyttänyt Omakanta-palvelua ja käynnistänyt sen oikeasta osoitteesta
- on etsinyt näytettävää tietoa oikeasta paikasta käyttöliittymässä
  - Reseptikeskuksen tiedot navigaation linkistä Reseptit
  - Potilastiedon arkiston tiedot navigaation linkistä Terveystiedot
- on asioinut sillä terveydenhuollon palvelunantajalla, jonka tallentamia tietoja hän haluaa nähdä.

### Näytettävä tieto (asiakirja)

- on arkistoitunut Potilastiedon arkistoon tai tallentunut Reseptikeskukseen
- on liitetty ko. henkilön ensisijaiseen asiakirjaan eli palvelutapahtumaan (käyntiin tai hoitojaksoon)
- on tallennettu ko. henkilön henkilötunnuksella (jokainen Omakannassa näytettävä asiakirja palautetaan henkilötunnuksen perusteella näytettäväksi) ja henkilötunnus on Digi- ja väestötietoviraston väestötietojärjestelmän ohjeistuksen mukainen ja oikeaa muotoa
- on tietorakenteeltaan kansallisten määrittelyjen mukainen.

### Potilastiedon arkistosta näytettävät tiedot

- eivät ole mitätöidyssä asiakirjassa
- eivät ole päänäkyssä tallentuneena paikalliseen näkymään, vaan ovat kansallisen näkymäkoodiston mukaisessa päänäkyssä (Omakanta ei näytä tietoja, mikäli päänäkymänä on paikallinen näkymä)
- eivät ole viivästetty, jolloin tiedot näytetään Omakannassa vasta viivästämisen jälkeen
- eivät ole sellaisessa näkyssä, jota Omakanta ei näytä (ks. erillinen taulukko Omakannan hyödyntämistä näkymistä)
- eivät sisällä toista henkilöä koskevia tietoja (erillinen metatieto, eikä ole ERAS-näkymää), jolloin Omakanta ei niitä näytä
- eivät ole palvelutapahtuma-asiakirjoja (ensisijaisia asiakirjoja) ilman hoitoasiakirjoja, jolloin Omakannassa ei näy varsinaista hoitotietoa (vain käynti/hoitojakso).

### Reseptikeskuksesta näytettävät tiedot

- resepti ei ole mitätöity teknisestä syystä tai potilaan kuoleman vuoksi
- lääkeosto ei ole mitätöity.

## 8 Häiriötilanteet

Omakannan toiminta voi häiriintyä sidosjärjestelmien toimintahäiriöistä. Mikäli on syytä epäillä toimintahäiriötä Omakannassa, kannattaa tarkistaa myös sidosjärjestelmien toiminta.

- Kanta.fi
  - käyttäjät eivät löydä Omakantaa
  - häiriötiedotus ei toimi
- Muut Kanta-palvelut
  - Potilastiedon arkisto (Terveystiedot-osio ei käytössä)
  - Reseptipalvelu (Reseptit-osio ei käytössä, uusimispyynnön lähetys ei onnistu)
  - Tahdonilmaisupalvelu (Luovutusluvut, kiellot, tahdonilmaisut)
  - Omätietovaranto (Hyvinvointitiedot)
- Potilastietojärjestelmät ja apteekkijärjestelmät
  - Tallentumattomat tiedot eivät näy tai näkyvät virheellisinä
- Kelaan saapuvat Digi- ja väestötietoviraston väestötietojärjestelmän tiedot
  - Tietojen käytön hallinta sekä Elinluovutustahto ja Hoitotahto –osiot eivät ole käytössä, ja uusimispyyntöjä ei voi lähettää, mikäli nimitietoja ei saada kirjautumisen yhteydessä VTJ:n tai Suomi.fi-tunnistuksen kautta
- Suomi.fi-tunnistus
  - Omakantaan ei voi kirjautua tai kirjautuminen hidastelee
  - Tunnistusvälineen häiriö tietyn pankin tunnisteilla tai mobiilivarmenteella
- Linkit
  - Linkki lisätietoihin ko. sivuilla ei toimi tai selain antaa virheen käyttäjälle
- Suomi.fi-valtuudet
  - Puolesta asiointiin ei pääse
  - Alaikäisen puolesta asiointiin ei pääse, mikäli huollettavien tietoja ei saada
  - Täysi-ikäisen puolesta asiointi ei toteudu, mikäli Suomi.fi-verkkopalvelussa ei ole voimassa olevaa valtuutusta

Mikäli Omakannan häiriö estää käyttäjän pääsyn Omakannassa tarjottaviin tietoihin,

- resepti- ja terveystiedot saa terveydenhuollosta
- reseptien uusimisen voi tehdä apteekissa tai terveydenhuollossa
- informoinnin voi tallentaa sekä luovutusluvan ja kiellon voi tallentaa tai muuttaa terveydenhuollossa
- tahdonilmaisun voi antaa terveydenhuollossa
- hyvinvointitietojen käyttö tapahtuu hyvinvointisovelluksissa
- lokitiedot kirjallisen pyynnön perusteella on saatavissa rekisterinpitäjältä.

## 9 Käyttäjistä tallennettavat tiedot ja tietojen säilytysajat

Omakanta kirjoittaa lokille tiedot käyttäjän kirjautumisesta ja toisen puolesta asioinnista. Omakannalla ei ole muita tietovarantoja, joissa säilytetään henkilötietoja. Omakanta-palveluun pääsy ja/tai puolesta asiointi estyy, mikäli lokikirjoitus epäonnistuu. Omakannan lokien tietosisällöt ja tietojen säilytysajat on kuvattu Kanta.fi-sivujen [Omakannan tietosuojaselosteessa](#).

Omakannan lokit on suojattu ja niistä otetaan säännölliset varmuuskopiot. Lokitietoja ei voi muokata ja asiaton pääsy tietoihin on estetty. Kaikki tietojen käyttö lokitetaan.

Kansalaisella on oikeus tarkistaa itseään koskevat tiedot, jotka tallentuvat kirjautumisesta Omakanta-palveluun. Voit saada tiedot tekemällä tietopyynnön. Tietopyyntöjä ovat tarkastuspyyntö ja lokitietopyyntö. Lue lisää: [Mitä tietoja minusta on tallennettu?](#)

## 10 Tietoturvallisuudesta ja palvelun saatavuudesta

Mikäli käyttäjä ei käytä Omakantaa 30 minuuttiin, tapahtuu Omakannassa aikakatkaisu. Omakanta näyttää käyttäjälle varoituksen aikakatkaisusta. Käyttäjä pääsee tässä vaiheessa jatkamaan palvelun käyttöä edelleen, mikäli tunnistamispalvelun aikakatkaisu ei ole tapahtunut.

Selaimen auki jäänyt sivu on auki, kunnes selain tai välilehti suljetaan tai kunnes käyttäjä siirtyy muulle sivulle selaimessa. Käyttäjä pääsee muuhun asiointipalveluun ilman uutta tunnistamista, ellei tunnistamispalvelun aikakatkaisuaikaa ole ylitetty. Mikäli tunnistamisen aikakatkaisuaika on ylittynyt, vaaditaan käyttäjältä uusi kirjautuminen Omakannassa ja muissa Suomi.fi-tunnistusta käytävissä palveluissa asiointin jatkamiseksi.

Kanta-palvelut

1.11.2021

Omakanta toimii 24/7. Suunnitellut huoltokatkot ajoitetaan pääosin torstai-aiamuina klo 6-7 väliselle ajalle (huoltoikkuna klo 6-10) ja niistä tiedotetaan [kanta.fi -sivuilla](https://kanta.fi). Tavanomainen palvelun käyttöönotto ei aiheuta käyttökatoja.

## 11 Yhteydenotto

Kanta-palvelujen yleisneuvonta tarjoaa tukea ja neuvontaa sekä kansalaisille että ammattilaisille.

Kansalaiset voivat esittää kysymyksiä ja antaa palautetta Kanta-palveluihin liittyen sähköpostitse tai asiakaspalautelomakkeella. Kannattaa tarkistaa oikea osoite ja yhteydenottotapa [yhteystiedoista](#), jotta yhteydenotto menee perille heti oikeaan paikkaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen kannattaa tutustua [ammattilaisten häiriötilanneohjeisiin](#), joissa kerrotaan, miten Kanta-palvelujen ongelmatilanteissa tulee toimia.